

ABSTRACT OF THE DISCLOSURE

技術サポートシステムは情報の入出力インターフェースとしてウェブページを提供するSIP部と、様々なクレームレポートおよびこれらレポートについて技術者から回答された解決策を保持するKB部と、顧客用ウェブページに入力されるクレーム内容に合致する解決策についてKB部を検索するCH部を備える。特に、このCH部はクレーム内容として入力される製品情報に基づいてクレームレポートを収集する通常検索を行い、さらに技術的に同じ意味である複数の同意語彙を单一の標準語彙に集約させる同意語辞書を参照することによりクレーム内容として入力される自然語形式のクレーム詳細から所定項目のクレーム定義情報を標準語彙で抽出し、通常検索で得られたクレームレポートに対する解決策の候補をこれらクレーム定義情報の組み合わせに基づいて絞り込む拡張検索を行うように構成される。